

Programa de Capacitación: Gestión de Calidad en los Servicios de Salud

A cargo de:

Lic. María Cécica Borca

Cra. Silvana Villar

Unidad Académica: Clínica Universitaria de la Salud

Dirigido a: Profesionales de la salud y profesionales de otras disciplinas que se desempeñan en el área.

Resumen del curso

El programa se encuentra orientado a que el estudiante adquiera nuevos conocimientos y herramientas de Gestión y Calidad Total, para la planificación, conducción, evaluación y mejora de los servicios de salud.

Objetivos

1. Posicionar a la Calidad en el ámbito de la salud, como una necesidad imperiosa para la mejora de la gestión y organización de los servicios de salud.
2. Contar con profesionales vinculados al área de la salud, promotores de la calidad y la mejora continua en todos los niveles de atención del sistema de salud.
3. Brindar herramientas concretas para la implementación de indicadores de estructura, procesos y resultados, que permita a los estudiantes desarrollar buenas prácticas de calidad.

Resultados de aprendizaje

Al finalizar este curso, el estudiante podrá:

- Realizar un diagnóstico de situación para la implementación de un plan de mejoras que contemple fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del servicio y su entorno.

- Implementar un Modelo de Gestión de la Calidad, adaptado a las necesidades y realidad del servicio/organización.
- Liderar equipos de salud orientados en prestar servicios seguros y eficientes.
- Impulsar en la organización una cultura de calidad centrada en las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Contribuir en los equipos de calidad o directivos de la organización en la implementación de Planes y Programas de Calidad Total.
- Medir y evaluar el desempeño de los procesos y tomar decisiones basadas en resultados.
- Implementar programas de auditoría y revisión para la mejora de la calidad asistencial.

Contenidos

Módulo 1: INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD (1)
<p>1.1. Conceptos de Calidad asistencial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios de Avedis Donavedian - Dimensiones de la Calidad <p>1.2. Sistemas de Gestión de la Calidad en instituciones de salud.</p> <p>1.3. Modelos de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normas ISO - Mejora Continua INACAL - Joint Commission - Modelo FNR <p>1.4. Proceso de Certificación</p>

Módulo 2: PLANIFICACIÓN y LIDERAZGO (5 clases)
<p>2.1. Planificación Estratégica (2 clases)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos SMART - Modelo Marco Lógico - FODA - Círculos de Calidad <p>2.2. Gestión del Cambio (1/2 clase)</p> <p>2.3. Comunicación (1/2 clase)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación interna - Comunicación externa - Matriz de Comunicación <p>2.4. Desarrollo de las Personas (1 o 2)</p>

- Estructura organizativa
- Perfiles de Puesto
- Análisis de Brecha
- Procesos de Inducción y orientación
- Planes de Capacitación
- Evaluaciones del desempeño
- Clima laboral

Módulo 3: CALIDAD ASISTENCIAL (6)

3.1. Seguridad del Paciente (3 clases)

- Normativa vigente
- Eventos adversos
- Programa de Seguridad del Paciente
- Gestión del Riesgo

3.2. Humanización en la Atención (1 clase)

3.3. Sistemas de Información (1 clase)

- Historia Clínica Electrónica Nacional
- BI
- Sistema Nacional Integrado de Certificación laboral (BPS)

3.4. Práctica Clínica Basada en la evidencia (1 clase)

Módulo 4: GESTIÓN POR RESULTADOS (5 clases)

4.1. Gestión por Procesos (2 clases)

- Clasificación de Procesos: claves, estratégicos y de apoyo.
- Mapas de Procesos
- Protocolización y estandarización de la Atención
- Guías Clínicas

4.2. Monitoreo y evaluación de la calidad asistencial (2 clases)

- Indicadores de estructura, procesos y resultados
- Costos
- Cuadro de Control
- Satisfacción del Usuario

4.3. Mejora Continua (1 clase)

- Procesos de Revisión
- Programa de Auditoría
- Plan de Mejora. Ciclo de Deming

Métodos de enseñanza

- Clases teóricas
- Ejercicios prácticos
- Talleres teórico-prácticos
- Presentación de casos
- Intercambio de experiencias, debates
- Visita a instituciones públicas y privadas, prestadoras de servicios de salud
- Orientación de lectura domiciliaria

Estrategias de evaluación

- Participación y desempeño en las clases (75% de asistencia a clases)
- Presentación de ejercicios prácticos
- Evaluación escrita al finalizar módulo 2, 3 y 4

Bibliografía y referencias básicas

Manual de Calidad de los Servicios de Salud del Estado. Edición 2019.

Estándares de evaluación y seguimiento para la mejora de la calidad de los Institutos de Medicina Altamente Especializada. FNR. 2da Edición.

Estándares de acreditación para hospitales de Joint Commission International. 5ta edición.

Auditoria Médica y Garantía de Calidad de la Gestión Sanitaria. Ricardo Rezzónico, Cristina Menzica, María Rezzónico. Edición 2015.

UNIT-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Modelo de Mejora Continua 2015. Instituto Nacional de Calidad 2015.

Gestión Hospitalaria. J.L. Temes; M. Mengíbar. 4ta. Edición 2007

Fecha de inicio y finalización: del jueves 13 de abril al jueves 27 de julio

Días y horarios: jueves de 18:30 a 21 h

Carga horaria total: 40 horas, distribuidas en 16 clases presenciales de 2 h y 30 min.

Costo: \$18.000 (4 cuotas de \$4.500 c/u a través de Abitab y hasta 6 cuotas con tarjeta de crédito.) **Beneficios:** Estudiantes UCU 25% - Alumni UCU 25% - Personal docente y administrativo UCU 20%

Contacto:

Centro de Educación Continua

educacioncontinua@ucu.edu.uy

Teléfono: 2487 2717 int. 6010/6011